

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia perbankan saat ini mengalami persaingan yang semakin ketat untuk memenuhi kebutuhan dari para nasabahnya. Dimana setiap nasabah selalu menuntut berbagai kemudahan dan keuntungan. Oleh sebab itu, setiap bank menawarkan berbagai jenis produk dan jasa-jasa yang dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin bagi nasabahnya untuk mempermudah kebutuhan nasabahnya.

Bank sebagai lembaga intermediary yang berperan sebagai lembaga perantara keuangan dalam perekonomian yang salah satunya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat. Dalam hal ini setiap bank dituntut untuk menganut system prinsip kehati-hatian. Fungsi bank sebagai lembaga keuangan itu sendiri adalah sebagai perantara keuangan yang menghubungkan unit surplus (yang mengalami kelebihan dana) dengan unit deficit (yang mengalami kekurangan dana).

Pertumbuhan dan perkembangan dalam dunia perbankan tidak pernah terlepas dari adanya langkah-langkah kebijaksanaan dari pemerintah sebagai upaya mendorong dan mempercepat perkembangan ekonomi dan pembangunan yang diharapkan. Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat yang berupa simpanan dan disalurkan kembali kepada masyarakat

dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan dengan menggunakan media slip penarikan dan ATM (*Automatic Teller Machine*).

Mengenal kata-kata bank saat ini sudah tidak asing lagi bagi masyarakat karena di lembaga itulah masyarakat banyak melakukan transaksi keuangan. Dan diantara beberapa bank yang terdapat bank milik swasta dan bank milik pemerintah. Salah satu bank milik pemerintah dimana penulis melakukan penelitian adalah Bank BTN Cabang Surabaya.

Bank BTN Cabang Surabaya adalah lembaga keuangan yang menyediakan pelayanan terhadap nasabahnya dalam bentuk produk funding yang di perlukan nasabahnya untuk menyimpan dana, dan produk lending (pembiayaan) yang diperlukan bagi nasabah yang membutuhkan dana.

Diantara beberapa produk yang ditawarkan oleh Bank BTN, produk funding (simpanan) sangat diminati oleh beberapa nasabah di Bank BTN Cabang Surabaya. Produk simpanan yang diminati adalah Tabungan Haji Nawaitu yang dikhususkan bagi nasabah yang ingin mempersiapkan biaya untuk perjalanan ibadah haji. Berbeda dengan tabungan lainnya, tabungan haji merupakan salah satu alternatif simpanan khusus untuk pembiayaan haji dan sebagai pelayanan yang menginginkan kepuasan yang maksimal bagi nasabah, sehingga diadakanlah

rekening tabungan khusus untuk melaksanakan ibadah haji, dengan harapan calon jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan tenang dan khusyuk..

Banyaknya produk yang ditawarkan Oleh Bank BTN Cabang Surabaya, penulis tertarik untuk menjadikan bahan penulisan Tugas Akhir yang menjelaskan tentang “PROSEDUR PELAKSANAAN TABUNGAN HAJI NAWAITU DI BANK BTN CABANG SURABAYA”.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Untuk menghindari timbulnya salah pengertian terhadap judul Tugas Akhir ini, penulis akan menguraikan kata demi kata dari judul tersebut. Kemudian secara keseluruhan judul akan dijelaskan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Adapun pengertian judul tersebut adalah sebagai berikut:

### **PROSEDUR**

Adalah suatu rangkaian tata cara yang harus dijalani oleh seseorang sebelum melaksanakan suatu kegiatan yang akan dijalani selanjutnya.

### **PELAKSANAAN**

Adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan dengan rencana dan prosedur yang telah ditetapkan.

### **PENGERTIAN BANK**

Di dunia perbankan pada saat ini mengalami persaingan yang semakin ketat untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya, dimana setiap nasabah selalu menuntut berbagai kemudahan dan keuntungan.

## **TABUNGAN HAJI**

Adalah simpanan pihak ketiga yang di peruntukkan bagi nasabah dalam mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.

## **DI**

Adalah penunjukan tempat atau menunjukkan kata tempat.

## **BANK BTN CABANG SURABAYA**

Adalah suatu lembaga keuangan milik pemerintah yang memiliki salah satu jenis produk Tabungan Haji Nawaitu. Lembaga ini merupakan kantor cabang pusat yang terletak di Surabaya.

Dari uraian judul di atas dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelaksanaan Pembukaan Rekening Tabungan Haji Nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya adalah suatu tata cara pelaksanaan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan untuk pembukaan rekening tabungan haji nawaitu.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dalam memenuhi panggilan Allah SWT menuju tanah suci Mekkah Al-Mukarromah dengan jaminan memperoleh porsi serta memantapkan keteguhan hati, maka diadakannya Tabungan Haji Nawaitu pada Bank BTN. Nilai tambah dari tabungan haji ini adalah dapat memberikan rasa aman karena sudah bekerja sama dengan Departemen Agama, sehingga para nasabah tidak perlu khawatir lagi, apalagi bagi nasabah yang belum mengerti tata cara perjalanan haji.

Maka dengan ini saya merumuskan permasalahan yang akan dibahas dan dijabarkan lebih rinci lagi di dalam Tugas Akhir ini, sebagai berikut :



**Permasalahan**

1. Bagaimana syarat dan ketentuan tentang pembukaan rekening Tabungan Haji Nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya?
2. Bagaimana prosedur pembukaan dan penutupan Tabungan Haji Nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya?
3. Bagaimana prosedur penyetoran rekening Tabungan Haji Nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya?
4. Bagaimana prosedur untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan ibadah haji di Bank BTN Cabang Surabaya?
5. Bagaimana prosedur pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah yang ada di Bank BTN Cabang Surabaya?
6. Bagaimana prosedur pengambilan sejumlah dana jika nasabah tabungan haji mempunyai kepentingan yang mendadak (kepentingan pribadi)?
7. Bagaimana prosedur pengambilan sejumlah dana jika dana nasabah yang bersangkutan melebihi dari ongkos biaya penyelenggaraan ibadah haji yang telah ditentukan oleh Departmen Agama?
8. Bagaimana Fasilitas apa saja yang didapatkan oleh nasabah jika membuka rekening Tabungan Haji Nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya?
9. Bagaimanakah penjelasan tentang bunga yang dikenakan pada produk Tabungan Haji Nawaitu pada Bank BTN Cabang Surabaya?
10. Bagaimanakah cara mengatasi hambatan-hambatan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan Tabungan Haji Nawaitu pada Bank BTN Cabang Surabaya?

11. Apa saja syarat yang dibutuhkan untuk penutupan rekening Tabungan Haji Nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendaknya ingin dicapai dalam menyusun tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan tentang pembukaan rekening tabungan haji nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pembukaan tabungan haji nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya.
3. Untuk mengetahui prosedur penyetoran rekening tabungan haji nawaitu yang ada di Bank BTN Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui prosedur mendapatkan nomor porsi keberangkatan ibadah haji yang ada di Bank BTN Cabang Surabaya.
5. Untuk mengetahui prosedur pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji di Bank BTN Cabang Surabaya
6. Untuk mengetahui prosedur penarikan sejumlah dana nasabah rekening tabungan haji jika nasabah ada keperluan mendadak.
7. Untuk mengetahui prosedur pengambilan kelebihan dana jika saldo nasabah yang bersangkutan melebihi biaya penyelenggaraan ibadah haji.
8. Untuk mengetahui fasilitas-fasilitas yang diberikan pada program tabungan haji nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya.

9. Untuk mengetahui manfaat-manfaat apa saja yang diberikan pada nasabah untuk produk tabungan haji nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya.
10. Untuk mengetahui penjelasan tentang bunga yang diberikan oleh Bank BTN Cabang Surabaya pada produk tabungan haji nawaitu.
11. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang ada dalam pelaksanaan tabungan haji nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya beserta alternative penyelesaiannya.
12. Untuk mengetahui syarat-syarat penutupan rekening tabungan haji nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penyusun
  - a. Dapat menambah pengetahuan tentang syarat dan ketentuan pembukaan rekening tabungan haji nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya.
  - b. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang prosedur pembukaan dan penutupan tabungan haji di Bank BTN Cabang Surabaya.
  - c. Dapat menambah pengetahuan tentang prosedur setoran tabungan haji di Bank BTN Cabang Surabaya.
  - d. Dapat menambah pengetahuan tentang fasilitas-fasilitas yang didapatkan oleh nasabah jika membuka rekening tabungan haji di Bank BTN Cabang Surabaya.

- e. Dapat menambah pengetahuan tentang hambatan-hambatan yang timbul dalam proses pelaksanaan tabungan haji di Bank BTN Cabang Surabaya beserta penyelesaiannya.

## 2. Bagi Bank

Sebagai bahan pertimbangan mengenai kelemahan dan kelebihan pelaksanaan tabungan haji, serta sebagai sarana dalam memperkenalkan jasa bank yang ditawarkan oleh Bank BRI cabang Surabaya Perak.

## 3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai pembendaharaan Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

## 4. Bagi Pembaca

Sebagai bahan rujukan dan sumber informasi serta sebagai penambah wawasan mengenai tabungan haji.

# 1.6 Metode Penelitian

## 1.6.1 Ruang Lingkup Bahasan

Agar bahasan tidak terlalu luas dan tidak terjadi kekeliruan serta mengarah pada permasalahan yang ada, maka ruang lingkup bahasan mencakup informasi mengenai pelaksanaan Tabungan Haji Nawaitu pada Bank BTN Cabang Surabaya. Maka penulis ingin memberikan batasan ruang lingkup pembahasan sebagai berikut :

1. Prosedur pelaksanaan serta persyaratan dalam pembukaan, penyetoran, dan penutupan Rekening Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya.

2. System perhitungan bunga Tabungan Haji Nawaitu dalam mata uang Rupiah di Bank BTN Cabang Surabaya.
3. Manfaat serta fasilitas Produk Tabungan Haji Nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya.
4. Hambatan-hambatan dan alternatif yang digunakan pada Produk Tabungan Haji Nawaitu di Bank BTN Cabang Surabaya.

### **1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data**

#### **1. Metode Wawancara / *interview***

Yaitu pengumpulan data dengan melalui wawancara atau Tanya jawab secara langsung kepada karyawan / *customer service* yang berada di Bank BTN Cabang Surabaya tentang pelaksanaan Tabungan Haji.

#### **2. Metode Data Sekunder**

Yaitu pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang ada pada Bank BTN Cabang Surabaya.

#### **3. Metode Studi Pustaka**

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku perbankan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan menambah wawasan melalui internet

### **1.6.3 Sistematika Penyusunan Tugas Akhir**

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa Bab serta akan diuraikan secara sistematis dimana pada satu Bab dengan Bab lain akan saling berkaitan secara terus menerus. Agar pembaca dapat memperoleh

penjelasan yang sangat jelas maka, penulis menguraikan sistematika penyusunan Tugas Akhir ini dalam tahapan sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang meliputi ruang lingkup pembahasan dan prosedur pengumpulan data serta sistematika penulisan Tugas Akhir.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam Bab ini diuraikan mengenai teori-teori yang relevan dengan kajian penulis yang meliputi: pengertian bank, fungsi bank, jenis-jenis bank, kegiatan usaha bank, pengertian tabungan, ketentuan bank, tujuan dan manfaat tabungan, syarat-syarat umum tabungan, metode perhitungan bunga.

## **BAB III: GAMBARAN SUBJEK PENGAMATAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat berdirinya Bank BTN, visi dan misi perusahaan, struktur organisasinya, job description, profil usaha dan jenis-jenis produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank BTN Cabang Surabaya.

## **BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENGAMATAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai ketentuan umum produk Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya sebagai berikut :

1. Persyaratan dan ketentuan-ketentuan pembukaan rekening tabungan haji yang ditetapkan oleh Bank BTN Cabang Surabaya.

2. Prosedur pembukaan dan penutupan Rekening Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya.
3. Prosedur penyetoran Rekening Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya.
4. Fasilitas yang diberikan pada Rekening Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya.
5. Manfaat dan keunggulan dari produk Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya.
6. System perhitungan bunga pada produk Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya.
7. Hambatan-hambatan dan alternatif yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang sering terjadi pada pembukaan dan penutupan Rekening Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini, bahwa produk bank yaitu Tabungan Haji dapat memberikan kemudahan menabung bagi masyarakat demi memperlancar perjalanan Ibadah Haji yang khusyuk dan dapat mengatasi permasalahan yang sering pada produk Tabungan Haji. Sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap prosedur pelaksanaan pembukaan rekening Tabungan Haji di Bank BTN Cabang Surabaya.